

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE CIÊNCIAS
DEPARTAMENTO DE ESTATÍSTICA E INVESTIGAÇÃO OPERACIONAL



**Análise e melhoria do processo de retenção do produto
Multirriscos Habitação**

Bernardo Filipe Marques de Almeida

Mestrado em Matemática Aplicada à Economia e Gestão

Versão Pública

Trabalho de Projeto orientado por:
Professora Doutora Soraia Pereira
Professora Doutora Teresa Alpuim

Resumo

A anulação de uma apólice Multirriscos Habitação decorre quando esta é terminada antecipadamente enquanto o risco ainda existe. As duas principais causas são por iniciativa do tomador de seguro ou por falha no pagamento do prémio. Quando este fenómeno acontece, é do interesse da seguradora proceder a uma tentativa de retenção da mesma apólice. No entanto, é inviável que este processo seja aplicado a todas as potenciais anulações, pelo que a empresa seguradora deverá concentrar os seus esforços onde conseguirá melhor impacto.

Por estes motivos é necessário analisar a carteira de clientes e os seus respetivos padrões de anulação de modo a potenciar as ações de retenção da empresa.

Para dar resposta a essa necessidade de investigação surge o projeto de estágio intitulado “Análise e Melhoria do processo de retenção do produto Multirriscos Habitação” e a elaboração do seu respetivo relatório.

Esta análise é compartida em três fases: primeiramente, uma análise preliminar/exploratória de contextualização do negócio e de breve análise descritiva da carteira e das anulações; em seguida, uma análise *clustering* que nos permite proceder à segmentação da carteira de clientes que resulta numa campanha de retenção proativa; por fim, a construção de um modelo de regressão logística múltipla que nos assinala os principais fatores de indicação de risco de anulação num cliente.

Com o relatório de estágio, o objectivo é descrever a informação relativamente aos processos de retenção já existentes e, como a análise realizada ajudará na tomada de decisão a curto e longo prazo.

Palavras-chave: Taxa de Anulação; Retenção; Seguro Multirriscos Habitação; Análise *Clustering*; Regressão Logística.

Abstract

A Household policy cancels when it is terminated whilst its risk is still present. The two main reasons are by the policy holder's initiative or by lack of payment of the policy's premium. Whenever this phenomenon happens it is in the insurance company's best interest to attempt a retention of said policy. However, it is unfeasible to extend this process to all potential cancellations, therefore the insurance company must focus their efforts so as to obtain the most impact.

For these reasons it is necessary to analyse the client portfolio and its respective cancellation patterns to potentialize the company's retention actions.

In order to respond to this need for research, an internship project entitled "Analysis and improvement of the Household insurance's retention process" appears as well as the preparation of the corresponding report.

This analysis is divided into three stages: firstly, a preliminary/exploratory analysis that contextualizes the existing business and describes the portfolio and its cancellations; secondly, a clustering analysis which allows us to proceed into client segmentation that will result in a proactive retention campaign; finally, the construction of a multiple logistic regression model that specifies the main factors that indicate risk of cancellation in a client.

With this internship report the goal is to describe the information relative to the existing retention processes and how the aforementioned analysis will help in decision making in the short and long term

Keywords: Cancellation rate; Retention, Household insurance; Clustering analysis; Logistic Regression.